



Palvelujen asiakasohjaus omavalvontasuunnitelma

(Läheisneuvonpidon, Tukihenkilötoiminnan,
Tukiperhetoiminnan sekä Toiminnallisen työn ja
Ryhmätoiminnan omavalvontasuunnitelma)



Sisällys

Johdanto	4
1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito.....	5
2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot.....	6
3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet	6
4 Johtamisjärjestelmä.....	8
5 Laadunhallinta	8
6 Riskienhallinta.....	10
6.1 Riskien tunnistaminen ja käsittely.....	11
6.2 SPro.....	11
6.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely	12
6.4 Työsuojelupakki.....	13
6.5 Korjaavat toimenpiteet.....	13
7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva.....	14
7.1 Palvelutarpeen arviointi	14
7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko.....	14
7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen.....	14
7.4 Asiakkaan kohtelu.....	15
7.5 Osallisuus.....	15
Toimialalla toteutetaan kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallia. Helsingin osallisuuden periaatteet ovat:.....	15
7.6 Sosiaali ja potilasasiamies.....	16
7.7 Neuvonta	17
7.8 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely.....	17
8 Palvelun sisällön omavalvonta	18
8.1 Palveluun ohjaamisen prosessi.....	18
8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta	18
8.4 Ostopalveluna tuotetut palvelut	20
9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset	21
9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta	21
Henkilöstön määrä ja rakenne	21
9.2 Rekrytointi	22

9.3 Henkilöstö osana turvallisuustyötä	22
10. Toimitilat	23
11 Tietoturva ja tietosuojat	24
11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen	24
11.2 Asiakastietojen käsittely	24
11.3 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot	25
12. Seuranta ja raportointi	25
13. Arkistointi	25
14. Suunnitelman hyväksyntä	25
Liite 1 Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä	26
Liite 2 Palvelujen asiakasohjauksen omavalvontasuunnitelman tietosuojaliite	27



Johdanto

Omavalvonnalla parannetaan palvelujen laatua ja turvallisuutta sekä potilaiden ja asiakkaiden oikeusturvaa. Samalla omavalvonta edistää henkilöstön oikeusturvaa ja työturvallisuutta. Omavalvonta on osa toiminnan riskienhallintaa. Omavalvontasuunnitelma on käytännön työkalu yksikön toiminnan ohjaamiseen ja seuraamiseen. Omavalvontasuunnitelmaan kirjataan asiat konkreettisesti.

Terveydenhuoltolaki 1.5.2011 (1326/2010) edellyttää, että terveydenhuollon toimintayksikön on laadittava suunnitelma laadunhallinnasta ja potilasturvallisuuden täytäntöönpanosta. Suunnitelmassa on otettava huomioon potilasturvallisuuden edistäminen yhteistyössä sosiaalihuollon palvelujen kanssa.

Sosiaalihuoltolain 1.4.2015 (1301/2014) perusteella sosiaalihuollon toimintayksikön tai muun toimintakokonaisuudesta vastaavan tahon on laadittava omavalvontasuunnitelma sosiaalihuollon laadun, turvallisuuden ja asianmukaisuuden varmistamiseksi

- suunnitelma on pidettävä julkisesti nähtävänä
- sen toteutumista on seurattava säännöllisesti
- toimintaa on kehitettävä asiakkailta sekä toimintayksikön henkilöstöltä säännöllisesti kerättävän palautteen perusteella

Toimialan yhteinen suunnitelma ja yksikkökohtaiset ovat saatavissa Helsingin kaupungin verkkosivuilla (www.hel.fi) ja yksiköiden toimitiloissa esim. ilmoitustaululla.

Suunnitelmia täydennetään toiminnan muutosten mukaan ja suunnitelmien toteutumista seurataan vuosittain.

Kansallisen potilas- ja asiakasturvallisuusstrategian 2017–2021 määritelmän mukaan asiakkaalla tarkoitetaan sosiaalihuoltoa hakevaa tai käyttävää henkilöä. Tämän suunnitelman tekstissä käytetään palvelujen käyttäjästä ilmaisua asiakas.



1 Suunnitelman laatiminen ja ylläpito

Sosiaali- ja terveystoimen organisaatorakenne on:

- toimiala
- palvelukokonaisuus
- palvelu
- yksikkö
- **alayksikkö**
- työyksikkö.

Palvelukokonaisuuksien johto määrittelee ne yksiköt ja palvelut, joissa omavalvontasuunnitelma tehdään. Lastensuojelussa omavalvontasuunnitelmat on laadittu toiminnoittain seuraavasti:

Lastensuojelun sosiaalityö (palvelutarpeen arviointi, avohuolto ja sijoituksen sosiaalityö)

Tehostettu perhetyö/perhetyö

Perhekuntoutus

Palvelujen asiakasohjaus: Palvelujen asiakasohjaus ja vastaanoton virka-aikainen päivystys

Palvelujen asiakasohjaus: Läheisneuvonpito, ryhmätoiminta, toiminnallinen työ, tukihenkilötoiminta ja tukiperhetoiminta

Lasten vastaanotto

Nuorten vastaanotto

Perhehoito

Lastenkotitoiminta: Malmin lastenkoti, Naulakallion lastenkoti, Hyvösen lastenkoti, Teinilän lastenkoti, Outamon lastenkoti, Lemmilän lastenkoti ja asumisharjoittelu

Suunnitelman laatimisesta vastaa toiminnasta vastaava esimies. Suunnitelman laatimiseen osallistuu koko henkilöstö. Suunnitelma päivitetään toiminnassa tapahtuneiden oleellisten muutosten jälkeen.

Palvelujen asiakasohjaus -alayksikkö muodostuu seitsemästä eri työyksiköstä viidessä eri toimipisteessä. Palvelujen asiakasohjaus -alayksikköön kuuluvia työyksiköitä ovat palvelujen asiakasohjaus, vastaanoton virka-aikainen päivystys, läheisneuvonpito, tukihenkilötoiminta, tukiperhetoiminta sekä toiminnallinen työ ja ryhmätoiminta. **Tässä omavalvontasuunnitelmassa käsitellään läheisneuvonpidon, tukihenkilötoiminnan, tukiperhetoiminnan sekä toiminnallisen työn ja ryhmätoiminnan työyksiköitä.**

Omavalvontasuunnitelman laatimiseen ovat osallistuneet Palvelujen asiakasohjaus -alayksikön läheisneuvonpidon, tukihenkilötoiminnan, tukiperhetoiminnan sekä toiminnallisen työn ja ryhmätoiminnan työntekijät ja heidän esimiehensä toimivat johtava sosiaalityöntekijä ja johtava

Helsinki

ohjaaja sekä alayksikön yhteistoimintavastaava. Omaevalvontasuunnitelma on lisäksi käsitelty alayksikön yhteistoimintakokouksessa.

2 Palvelun tuottajaa koskevat tiedot

Yksikön katuosoite: [Siltasaarencatu 13, 2. krs.](#)

Postinumero: [00530](#)

Postitoimipaikka: [Helsinki](#)

Läheisneuvonpito: [Sturenkatu 8, 00510 Helsinki](#)

Toiminnallinen työ: [Pikalähetintie 15, 00620 Helsinki](#)

Mäntyniemen leirikeskus: [Vartiosaari, 00820 Helsinki](#)

Ryhmätoiminta: [Pikalähetintie 15, 00620 Helsinki](#)

Tukiperhetoiminta: [Säästöpankinranta 2 A, 00530 Helsinki](#)

Tukihenkilötoiminta: [Säästöpankinranta 2 A, 00530 Helsinki](#)

Vastuuhenkilö (puhelin ja sähköposti): [Johtava sosiaalityöntekijä Minna Selänniemi p. 09 310 41211, \[minna.selanniemi@hel.fi\]\(mailto:minna.selanniemi@hel.fi\)](#)

3 Toiminta-ajatus ja toimintaperiaatteet

Sosiaali- ja terveystoimialan toiminnan perusajatus on: Tulit juuri oikeaan paikkaan! Miten voimme auttaa?

Sosiaali- ja terveystoimialan tehtävänä on:

- järjestää ja tuottaa sosiaali- ja terveyspalveluja
- luoda edellytyksiä terveyden ja hyvinvoinnin ylläpitämiselle ja edistämiseksi, edistää omatoimisuutta ja yhteisvastuullisuutta sekä ehkäisee ja vähentää sosiaalisia ja terveydellisiä ongelmia ja niiden haittavaikutuksia.
- huolehtia terveydenhuoltolain mukaisista terveyskeskuksen tehtävistä ja sosiaali- ja terveystoimen lääkehuollosta.

Helsinki

Tavoitteenamme on, että sosiaali- ja terveyspalvelujen käyttäminen on helppoa ja vaivatonta. Kannustamme kaupunkilaisia ottamaan vastuuta omasta ja läheistensä hyvinvoinnista ja terveydestä. Tarjoamme apua tarvittaessa.

Toimintamalleja ja palveluja uudistetaan yhdessä henkilöstön kanssa. Palvelut räätälöidään asiakkaan kanssa vastaamaan hänen tarpeitaan, sosiaali- ja terveyspalvelut pelaavat hyvin yhteen, asioinnin painopiste muuttuu digitaalisten palvelujen suuntaan, kehitetään käyttäjälähtöisiä digitaalisia palveluja, uudenlainen johtaminen tukee uusia toimintamalleja. Tavoitteena parantaa yhtäaikaaisesti palvelujen saatavuutta ja asiakaskokemusta, vaikuttavuutta, tuottavuutta sekä henkilöstökokemusta.

Palveluja uudistetaan prosesseja kehittämällä. Tavoitteenamme on, että:

- asiakkaaksi tulo on monikanavainen, koordinoitu kokonaisuus, jonka jokainen vaihe tuottaa asiakkaalle lisäarvoa
- asiakkaaksi tulossa hyödynnetään sähköisiä palveluja
- asiakkaan palvelutarve arvioidaan kerralla ja tarvittaessa moniammatillisesti
- asiakkaille tehdään yksi yhteinen asiakassuunnitelma
- saatavuutta lisätään myös aukioloaikoja laajentamalla

Lastensuojelun tavoitteena on turvata lapsen hyvän kasvun edellytykset yhteistyössä perheen ja lapsen sekä muiden lapselle tärkeiden ihmisten ja verkostojen kanssa tilanteessa, jossa on huoli lapsen hyvinvoinnista tai kasvuolosuhteista.

Palvelujen asiakasohjauksen toimintaa ohjaavia arvoja ovat asiakaslähtöisyys, yhdenvertaisuus ja oikeudenmukaisuus, taloudellisuus ja turvallisuus.

Läheisneuvonpito järjestää läheisneuvonpidon ja akuuttineuvonpidon kokoukset ja niiden seurantakokoukset. Läheisneuvonpidon ja akuuttineuvonpidon tavoitteena on saada aikaan toimiva suunnitelma, jossa läheisten tuki ja viranomaisen tuki saadaan yhteen sovitettua. Läheisneuvonpidot ja akuuttineuvonpidot ovat mallinnettuja prosesseja.

Toiminnallinen työ on lastensuojelun asiakkaina oleville lapsille ja nuorille suunnattua monipuolisesti kuntouttavaa ja hoidollista työtä. Työ suunnitellaan ja toteutetaan yhteistyössä lapsen vastuusosiaalityön tai lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan sijaishuolto paikan kanssa siten, että lapsen mukana on aina lähi- tai työntekijäverkoston aikuinen. Se on ryhmämuotoista ja toteutetaan monimuotoisena erilaisia toiminnallisia menetelmiä käyttäen. Toimintaympäristönä ovat Mäntyniemen leirikeskus Vartiosaassa, Oulunkylän Toiminnallinen työpaja, lastenkotien tilat, Etelä-Suomen alueen luonnonsuojelu- ja virkistysalueet sekä liikunta- ja harrastepaikat.

Lastensuojelun työntekijät ja työryhmät voivat saada konsultatiivista tukea toiminnallisiin menetelmin toteutettavaan työn kehittämiseen, sisällön suunnitteluun ja harkitusti toteutukseen.

Mäntyniemen leirikeskus Vartiosaassa tarjoaa toimintakalenteriin sisältyvän leiritoiminnan lisäksi Helsingin lastensuojelussa olleille nuorille aikuisille määräaikaista työsuhteita sekä ohjattuja työkokeilujaksoja alle 18-vuotiaille.

Helsinki

Ryhmätoiminnan koordinaattori vetää kasvu- ja vertaisryhmiä lastensuojelun asiakkaille, kokoaa tietoa ja tiedottaa erilaisista vertaisryhmistä muille Sote-toimialan työntekijöille ja asiakkaille.

Tukiperhetoiminta järjestää tukiperheitä lastensuojelun ja perhesosiaalityön asiakkaina oleville lapsille lastensuojelu- ja sosiaalihuoltolain mukaisesti. Palvelu voidaan järjestää joko omana toimintana (rekrytointi ja valmennus) tai ostopalveluna.

Tukihenkilötoiminta järjestää (rekrytoi ja valmentaa) tukihenkilöitä lastensuojelun sekä perhesosiaalityön asiakkaina oleville lapsille lastensuojelu- ja sosiaalihuoltolain mukaisesti.

4 Johtamisjärjestelmä

Johtamisvastuussa olevat vastaavat toiminnan omavalvonnasta ja sen osana asiakasturvallisuudesta. Jokainen ammattilainen on vastuussa omasta työstään ja siten osallistuu omavalvonnan keinoin toiminnan kehittämiseen ja asiakasturvallisuuden edistämiseen. Omavalvonnan osana kerätään tietoa toiminnan riskeistä ja laatueroista. Tällaista palautetietoa käytetään hyväksi toiminnan kehittämisessä.

Palvelujen asiakasohjaus kuuluu alayksikkönä Lastensuojelun palvelujen yksikköön, jota johtaa lastensuojelun palveluiden päällikkö. Lastensuojelun palvelujen muita alayksiköitä ovat perhetyö, perhekuntoutus, palvelujen asiakasohjaus sekä lasten ja nuorten vastaanotot. Palvelujen asiakasohjausta johtaa johtava sosiaalityöntekijä, jonka alaisuudessa Siltasaarenkadun työpisteessä työskentelee yksi johtava ohjaaja, kaksi sosiaaliohjaajaa ja kolme sosiaalityöntekijää. Sturenkadun läheisneuvonpidon työpisteessä työskentelee läheisneuvonpidon koordinaattori ja sosiaaliohjaaja, Pikalähetintien toimipisteessä kaksi toiminnallisen työn toiminnanohjaajaa ja ryhmätoiminnan erityissosiaalityöntekijä, Vartiosaaren Mäntyniemen toimipisteessä toiminnanohjaaja ja kaksi työllistettyä ja Säästöpankinrannan toimipisteessä tukihenkilötoiminnan koordinaattori, sosiaaliohjaaja sekä tukiperhetoiminnan sosiaalityöntekijä. Palvelujen asiakasohjaus toimii lastensuojelun johdon ohjauksessa, ja yhteistyötä tehdään tiiviisti kaikkien lastensuojelun yksiköiden sekä erityisen tuen sosiaalityön yksiköiden kanssa, ja näiden tahojen kanssa suunnitellaan myös Palvelujen asiakasohjauksen toimintaa ja laadunvalvontaa.

Lastensuojelun palvelujen alayksiköiden esimiehet kokoontuvat joka toinen viikko lastensuojelun palveluiden päällikön johdolla esimieskokouksissa tai työkokouksissa. Esimieskokouksiin osallistuvat alayksiköiden johtajat, työkokouksissa ovat mukana myös alayksiköiden johtavat ohjaajat.

Helsingin kaupungin sosiaali- ja terveystoimen johtamisen mallin keskeistä ydintä on yhteinen työ, itseohjautuvuus ja sisäinen motivaatio. Mallia noudatetaan kaikilla palvelujen asiakasohjauksen tasoilla.

5 Laadunhallinta

Toiminnan laatu sekä asiakasturvallisuus ovat osa riskienhallintaa. Turvallisuus- ja laatuongelmien ennakkoinnilla ja hallinnalla estetään vahinkoja, vaaratilanteita ja toiminnan kannalta kielteisiä tapahtumia.

Helsinki

Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa toimintaa kehitetään neljän näkökulman kautta (nelimaali). Nelimaalin eri osa-alueiden tulee olla tasapainossa keskenään. Nelimaalin osa-alueita ovat: asiakaskokemus ja palvelujen saatavuus, henkilöstökokemus, vaikuttavuus ja tuottavuus.



Toimialalla ei ole yhtenäistä laatujärjestelmää. Kehittämistyössä hyödynnetään Lean-filosofiaa ja Leanin monenlaisia työkaluja. **Toiminnassamme toteutamme laadukkaan lastensuojelun periaatteita. Lähtökohtamme on lapsen etu.**

LAADUKAS LASTENSUOJELU HELSINGISSÄ

LAPSI

Saan osallistua minulle turvallisella tavalla.
Tutustun aikuisiin, jotka välittävät minusta ja haluavat tietää mitä minulle kuuluu.
Mieltäni on tärkeä ja se otetaan huomioon.
Ymmärrän mitä minun asiassani tapahtuu.

” Lähtökohtanamme on lapsen etu.

Toimimme yhteistyössä lapsen parhaaksi.

Kohtaamme, kuuntelemme ja otamme vastuun hyvästä vuorovaikutuksesta.

Osoitamme lapselle, että välitämme hänestä.

Arvioimme yhdessä säännöllisesti, miten olemme onnistuneet.

VANHEMMAT JA LÄHEISET

Tulen kuulluksi lapseni asiassa.
Saan tukea vanhemmuuteeni.
Tiedän mitä lapseni asiassa tapahtuu.
Minulla on mahdollisuus olla mukana tukemassa lasta.

TYÖNTEKIJÄ JA PALVELUN ANTAJA

Kehitän aktiivisesti työtäni ja osaamistani.
Noudatan työtäni ohjaavia lakeja, ohjeita ja sopimuksia.

ESIMIES

Edistän hyvän työn tekemisen edellytyksiä ja olen työntekijöiden tukena.
Johdan työtä sovittujen tavoitteiden mukaisesti.

YHTEISTYÖKUMPPANIT

Olen saanut riittävästi tietoa lapsen asiassa ja kerron myös oman näkökulmani.
Osallistun aktiivisesti yhteistyöhön.

Helsinki

Helsingin lastensuojelussa on käytössä yhdenmukainen arviointimalli, jonka avulla arvioidaan yhdessä lapsen ja vanhempien kanssa heidän tarvitsemaansa tukea ja apua. Yhteisen mallin käyttö työskentelyssä vahvistaa tasalaatuisten palvelujen tuottamista.

Palvelun tilaaja, vastuusosiaalityöntekijä, laatii asiakkaalle asiakassuunnitelman ja käy sen hänen kanssaan läpi. Palveluissa työskentelylle laaditaan tavoitteet asiakkaan, vastuusosiaalityöntekijän ja työntekijän kanssa. Tavoitteiden toteutumista seurataan väliarviointitapaamisissa yhdessä asiakkaan ja sosiaalityöntekijän kanssa. Tällä varmistetaan asiakkaan saaman palvelun laatua ja vaikuttavuutta.

Palveluissa työskentelystä laaditaan työskentely- yhteenveto yhteistyössä asiakkaan kanssa. Tällä varmistetaan ajantasaisen tiedon tuottaminen ja välittyminen palvelun päättyessä.

Laadukkaan asiakastyön taustalla ovat hyvin voivat työntekijät. Helsingin kaupunki tukee työntekijöitään eri tavoin työssä jaksamisessa. Työn laadun varmistamiseksi työntekijöillä on ryhmätönohjaukset sekä säännölliset tapaamiset oman esimiehen kanssa. Työntekijöillä on mahdollisuus saada tukea tarvittaessa myös työterveyshuollosta. Henkilöstökokemusta seurataan vuosittain vuorottelevilla työterveyskyselyillä ja Kunta10-kyselyllä. Asiakastyön laadun varmistamiseksi työntekijät ja heidän esimiehensä osallistuvat erilaisiin koulutuksiin sekä työnsä kehittämiseen.

Palvelun esimiehet seuraavat ja valvovat palvelun laatua ja eettisyyttä sekä toimivat työntekijöiden tukena laadukkaan ja vaikuttavan palvelun toteuttamiseksi.

Palvelujen asiakasohjauksen työyksiköt valvovat toimintansa laatua keräämällä palautetta asiakkailta ja yhteistyötahoilta sekä kehittämällä toimintaa sen pohjalta. Kullakin työyksiköllä on oma palautteen kysymisen menetelmä (kuuluu osana ryhmäprosessia, toiminnallisen työn arviointipalaverien käytäntöä, kysytään läheis- ja akuuttineuvonpitojen jälkeen). Palautetta kerätään myös asiakastyytyväisyyskyselyillä. Palautteen perusteella voidaan muuttaa mahdollisesti huonoiksi koettuja käytäntöjä, ja kehittää työtä paremmin palvelevaksi. Lastensuojelussa kokeillaan parhaillaan asiakkaille suunnattua tablettipohjaista palautesovellusta.

Toiminnan kehittämisessä hyödynnetään myös ajankohtaista tutkimustietoa. Toimintaa kehitetään säännöllisesti työryhmän omissa kehittämissäpäivissä. Palvelujen asiakasohjaus on myös mukana muiden lastensuojelupalvelujen ja erityisen tuen palvelujen kehittämistyössä. Palvelujen asiakasohjauksen alayksikössä toimivat työyksiköt ovat pieniä ja ketterästi mukautuvia toimijoita, jotka seuraavat aktiivisesti asiakasryhmän tarpeita ja kehittävät toimintaansa muuttuvien tarpeiden mukaisesti.

6 Riskienhallinta

Toimialan linjajohto vastaa strategisesta ja operatiivisesta riskienhallinnasta sekä turvallisuuden järjestämisestä. Johto huolehtii, että toimintaympäristön olosuhteet mahdollistavat turvallisen työn tekemisen, asiakaspalvelun sekä turvallisen ja laadukkaan hoidon. Riskienhallinnan tarkoituksena on ihmisten, omaisuuden, tiedon, maineen ja ympäristön turvaaminen sekä toiminnan häiriöttömyyden varmistaminen päivittäisessä toiminnassa. Operatiivinen

Helsinki

riskienhallinta käsittää turvallisuusriskien tunnistamisen ja arvioinnin sekä turvallisuustoiminnan. Operatiivinen riskienhallinta tukee johtamista ja strategisten tavoitteiden saavuttamista.

Johdon tulee olla tietoinen turvallisuusriskeistä ja turvallisuuden tilasta. Yksiköissä tulee tunnistaa operatiiviset riskit, arvioida niiden vaikutukset turvallisuuteen ja toimintaan sekä laatia toimintaohjeet eri tilanteita varten. Samalla tulee selvittää ja kuvata keinot, joiden avulla pystytään varautumaan vaaratilanteita varten, suojautumaan niiltä ja turvaamaan toiminnan jatkuvuus häiriötilanteissa.

6.1 Riskien tunnistaminen ja käsittely

Riskien arvioiminen on osa Palvelujen asiakasohjauksen kaikkien toimintojen päivittäistä työskentelyä. Henkilöstöllä on edellytykset arvioida työssään erilaisia riskejä ja minimoida niiden toteutuminen ennakoivalla työotteella. Jokainen työntekijä päivittää ammatillista osaamistaan erilaisilla koulutuksilla. Asiakasturvallisuutta edistetään ja toteutetaan yksikkökohtaisella turvallisuusohjeistuksella.

Työhön liittyviä riskejä arvioidaan myös säännöllisesti yhteisissä tiimikokouksissa ja kehittämispäivissä. Työntekijät ilmoittavat havaitsemansa epäkohdat, laatupoikkeamat ja riskit omalle esimiehelleen. Haittatapahtumien ja läheltä piti - tilanteiden käsittelyyn kuuluu niiden kirjaaminen, analysointi ja raportointi. Vastuu riskinhallinnassa saadun tiedon hyödyntämisestä kehitystyössä on esimiehellä, mutta työntekijöiden vastuulla on tiedon saattaminen johdon käyttöön.

Kunkin tiimin jäsenet välittävät tiedon tilanteista ja niiden käsittelystä esimiehelle sekä asiakkaan vastuutyöntekijälle. Toteutuneet ja läheltä piti-tilanteet käsitellään tiimissä sekä havaittuja riskejä käsitellään myös muissa työyhteisön yhteisissä kokouksissa.

Haittatapahtumien käsittelyyn kuuluu myös niistä keskustelu työntekijöiden, asiakkaan ja hänen huoltajiensa kanssa. Jos tapahtuu vakava, korvattavia seurauksia aiheuttanut haittatapahtuma, perhettä informoidaan korvausten hakemisesta.

Hallinnon kehittämisspalvelut tukevat esimiehiä ja henkilökuntaa järjestelmien teknisessä käytössä ja järjestelmistä saatavan tiedon hyödyntämisessä sekä nostavat esiin ilmoituksista nousevia käsittelyä vaativia havaintoja. Samoin tuetaan vakavien vaaratapahtumien selvittelymallin käyttöönottoa ja kehittämistä.

6.2 SPro

Helsingin kaupungilla on käytössä Spro-järjestelmät, joilla ilmoitetaan sähköisesti epäkohdista sosiaalihuollon toteuttamisessa. Sosiaalihuoltolain edellyttämänä työntekijöiden on viipymättä ilmoitettava työnantajalle SPro-järjestelmässä havaitessaan epäkohdan asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa. Sosiaalihuollon palveluissa kaikki ammattiryhmät käyttävät SProta. Terveystenhuollon palveluissa terveydenhuollon henkilöstö tarvitsee SPro-ilmoituksen tekemiseen asiakkaan luvan.

Helsinki

Sosiaali- ja terveystoimialalla työntekijät tekevät ilmoitukset havaitsemistaan epäkohdasta tai epäkohdan uhista SPro-järjestelmään erillisen ohjeen (liite 1) mukaisesti. Ilmoituksen tekemiseen ei tarvita käyttäjätunnuksia tai kirjautumista. Järjestelmä ohjaa ilmoituksen yksikön lähiesimiehelle, linjajohdolle mukaan lukien sosiaalihuollon nimetty johtava viranhaltija. Lähiesimiehen tehtävänä on käynnistää tarvittavat toimet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Ilmoitus voidaan siirtää tarvittaessa käsiteltäväksi ylemmälle taholle organisaatiossa, jos ilmoituksen edellyttämät toimenpiteet vaativat laajempaa käsittelyä tai yhteistä linjausta. Sosiaali- ja terveystoimialan ohjeena on, että SPro-järjestelmään tehdyt ilmoitukset käsitellään viipymättä tai viimeistään kahden viikon sisällä ilmoituksen kirjaamisesta.

Ilmoitus epäkohdasta voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Mikäli epäkohtaa ei saada korjattua, on asiasta ilmoitettava aluehallintovirastolle. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Ilmoitusvelvollisuutta koskevat toimintaohjeet on sisällytettävä omavalvontasuunnitelmaan.

Ilmoitusvelvollisuus koskee myös yksityisiä ammatinharjoittajia ja toimeksiantosuhteessa toimivia henkilöitä. Ilmoituksen vastaanottanut henkilö on velvollinen käynnistämään toimet epäkohdan poistamiseksi ja ilmoittamaan asiasta sosiaalihuollon johtavalle viranhaltijalle.

Palvelujen asiakasohjauksessa epäkohtailmoitukset tulevat herätteenä johtavan sosiaalityöntekijän sähköpostiin. Johtava sosiaalityöntekijä kokoaa tarvittavat henkilöt selvittämään tapahtunutta ja johtaa selvitystyötä tarvittaessa yhdessä Lastensuojelun päällikön kanssa. Ilmoituksen sisällöstä riippuen ilmoitus käsitellään alayksikön sisällä tai yhdessä muiden tahojen, esimerkiksi sosiaalityön yksikön tai yksityisen ostopalveluntuottajan kanssa. Mikäli käsittelyn seurauksena päätetään esimerkiksi toimintatapojen muuttamisesta, tiedotetaan koko työryhmää yhteisessä tiimikokouksessa. Tarvittaessa asia käsitellään myös yt-rakenteessa ja saatetaan eteenpäin linjajohdossa.

Havaitessaan asiakkaan aseman vaarantavaa toimintaa muiden kaupungin tai ostopalveluyksiköiden palvelutoiminnassa Palvelujen asiakasohjaus tekee ilmoituksen SPro-järjestelmään ja antaa tarvittavat tiedot ja avun tilanteen selvittämiseksi.

6.3 Vakavien vaaratapahtumien selvittely

Potilas- ja asiakasturvallisuusstrategian 2017–2021 yhdeksi tavoitteeksi on asetettu, että vuoteen 2021 mennessä vakavien vaaratapahtumien tarkempaan tutkintaan on sovittu menettelytapa, riittävät voimavarat ja osaaminen. Erytystä huomiota kiinnitetään toiminnan kehittämiseen vaaratapahtumien tutkinnan pohjalta.

Vakavassa vaaratapahtumassa asiakkaalle / potilaalle on aiheutunut tai melkein saattanut aiheutua merkittävää haittaa tai huomattavaa pysyvää haittaa tai hänen henkeensä tai turvallisuuteensa kohdistuu vakava vaara. Vakava vaaratapahtuma on voinut myös kohdistua suureen joukkoon ihmisiä. Vakava haitta tarkoittaa kuolemaan johtanutta, henkeä uhannutta,

Helsinki

sairaalahoidon aloittamiseen tai jatkamiseen johtanutta, pysyvään tai merkittävään vammaan ja toimintaesteisyyteen tai -kyvyttömyyteen johtanutta tilannetta.

6.4 Työsuojelupakki

Työsuojelupakki on työkalu johdolle, esimiehille sekä työsuojeluorganisaatiolle työturvallisuuden hallintaan, kehittämiseen ja seurantaan. Työsuojelupakin avulla voi tehdä ja käsitellä työtapaturma- ja turvallisuuspoikkeamailmoituksia, toteuttaa ja päivittää työpaikan vaarojen arviointeja, hallinnoida turvallisuustietoa tallentamalla työturvallisuuden kannalta olennaisia dokumentteja, tehdä johtamisen ja päätöksenteon tueksi raportteja ja tilastoja työtapaturmista, turvallisuuspoikkeamista sekä vaarojen arvioinneista.

Työsuojelupakki on myös väline työntekijöille turvallisuuspoikkeamista ilmoittamiseen. Turvallisuuspoikkeamia ovat havaitut läheltä piti -tilanteet, vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Turvallisuuspoikkeamailmoitusten tekemiseen ei tarvita tunnuksia eikä kirjautumista.

Palvelujen asiakasohjauksessa tehdään vuosittainen vaarojen arviointi henkilöstön, esimiesten ja yt-vastaavan yhteistyönä. Vaarojen arviointi kirjataan Työsuojelupakkiin, jonne tehdään myös työturvallisuutta ja tapaturmia koskevat ilmoitukset välittömästi, kun poikkeama on havaittu. Työsuojelupakkiin kirjataan kaikki turvallisuuspoikkeamat, kuten läheltä piti -tilanteet, havaitut vaaratekijät sekä uhka- ja väkivaltatilanteet. Tässä omavalvontasuunnitelmassa käsiteltävien työyksiköiden työntekijät kirjaavat itse ilmoitukset Työsuojelupakkiin, ja ilmoitukset menevät tiedoksi alayksikön johtavalle ohjaajalle.

Johtava ohjaaja käsittelee kaikki järjestelmään tehdyt ilmoitukset yhdessä tarvittavan henkilöstön ja yt-vastaavan kanssa. Tarvittaessa johtava ohjaaja vie asian tiedoksi ylemmälle esimiestasolle, työterveyshuoltoon sekä työsuojeluun, ja näiltä tahoilta voidaan pyytää edustus mukaan tilannetta selvittämään.

Lastensuojelun palvelujen esimieskokouksessa käsitellään yksikön turvallisuuspoikkeamat kahdesti vuodessa. Tarvittaessa työsuojeluvaltuutetut ovat käsittelyssä mukana.

6.5 Korjaavat toimenpiteet

Laatupoikkeamien, läheltä piti -tilanteiden ja haittatapahtumien käsittelyn esiin nostamat toimintatapojen muutostarpeet käsitellään alayksikön kokousrakenteissa, jotta koko henkilöstö tulee niistä tietoiseksi. Korjaavat toimenpiteet määritetään ja kirjataan SPro-järjestelmässä kohtaan ”Kuvaus toimenpiteiden toteuttamisesta”. Toimintatapojen muutokselle sovitaan myös seuranta-aikataulu, ja muutoksen vaikutusta asiakasturvallisuuden parantumiseen ja sosiaalihuollon toteutumiseen arvioidaan määrätyn ajan kuluttua ja tarvittaessa tarkennetaan toimenpiteitä tehtyjen havaintojen pohjalta. Vastaavasti toimitaan myös ostopalvelujen osalta. Tällöin edellytettävät korjaavat toimenpiteet kirjataan ohjaus- ja valvontamuistioon, josta jää oma kappale Palvelujen asiakasohjaukselle ja palveluntuottajalle.

7 Asiakkaan asema, oikeudet ja oikeusturva

7.1 Palvelutarpeen arviointi

Sosiaalihuoltolain mukaisen palvelutarpeen arvioinnin yhteydessä arvioidaan tarvittaessa myös lastensuojelun tarve. Lapsiperheen palvelutarpeen arvioinnin ja tuen yksikössä työskentelevä sosiaalityöntekijä vastaa erityistä tukea tarvitsevan lapsen ja lastensuojelun tarpeen arvioinnista. Palvelun tarvetta arvioidaan yhdessä lapsen ja perheen sekä tarvittaessa muiden läheisten kanssa. Palvelutarpeen arviointi tehdään monitoimijaisesti moniammatillisesti yhteisenä työnä. Arvioinnin lähtökohtana on lapsen ja perheen oma näkemys voimavaroistaan ja niiden vahvistamisesta.

7.2 Asiakassuunnitelma ja palveluita koskeva päätöksenteko

Lastensuojelun asiakkaana tai erityisen tuen tarpeessa olevalle lapselle tehdään asiakassuunnitelma. Asiakassuunnitelman laatimisesta vastaa lapsen vastuusosiaalityöntekijä. Asiakassuunnitelma laaditaan yhteistyössä lapsen ja vanhemman tai muun hoidosta ja kasvatuksesta vastaavan henkilön kanssa sekä lapsen ja perheen palveluiden järjestämiseen keskeisesti osallistuvien tahojen kanssa. Asiakassuunnitelmaan kirjataan ne olosuhteet ja asiat, joiden pyritään vaikuttamaan ja palvelut ja tukitoimet, joilla tuen tarpeeseen pyritään vastaamaan. Tarvittaessa laaditaan asiakassuunnitelmaa tarkentava palvelusuunnitelma. Asiakassuunnitelma tarkistetaan tarvittaessa, vähintään vuosittain.

Asiakkaat ohjautuvat **Palvelujen asiakasohjauksen** alayksikössä toimivien työyksiköiden palveluihin vastuusosiaalityöntekijän ohjaamina, ja työskentely pohjautuu asiakassuunnitelmaan. Asiakkaan palvelutarpeesta keskustellaan sosiaalityöntekijän kanssa palveluun hakeuduttaessa sekä asiakkaan kanssa palvelun alkaessa ja varmistetaan, että palvelu on asiakkaan tarvetta vastaava. Palvelujen asiakasohjauksen alayksikön tarjoamat palvelut ovat asiakkaalle vapaaehtoisia lastensuojelun tai sosiaalihuoltolain mukaisen erityisen tuen palveluita.

Läheisneuvonpidon, ryhmätoiminnan, tukihenkilötoiminnan ja tukiperhetoiminnan osalta vastuusosiaalityöntekijä tekee palvelun aloittamisesta päätöksen asiakastietojärjestelmään. Toiminnallisen työn palvelut toteutetaan yhteistyössä jonkin muun palvelun työntekijöiden kanssa (esim. lastensuojelun tehostetun perhetyön tai lastenkotien henkilöstön kanssa), eikä niistä tehdä erillistä päätöstä.

7.3 Itsemääräämisoikeuden vahvistaminen

Itsemääräämisoikeus on jokaiselle kuuluva perusoikeus, joka muodostuu oikeudesta henkilökohtaiseen vapauteen, koskemattomuuteen ja turvallisuuteen. Siihen liittyvät läheisesti oikeudet yksityisyyteen ja yksityiselämän suojaan. Henkilökohtainen vapaus suojaaa henkilön fyysisen vapauden ohella myös hänen tahdonvapauttaan ja itsemääräämisoikeuttaan. Palvelujen asiakasohjauksen henkilöstö kunnioittaa asiakkaan itsemääräämisoikeutta ja pyrkii toimimaan sitä vahvistavasti yhteistyössä vastuusosiaalityön ja palveluntuottajien kanssa.

7.4 Asiakkaan kohtelu

Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilöiden tehtävänä on kunnioittaa ja vahvistaa lapsen ja perheen itsemääräämisoikeutta sekä kohdella asiakkaita hyvin ja tasapuolisesti. Lastensuojelun tehtävänä on tukea lapsen suotuisaa kehitystä ja hyvinvointia sekä vanhempia, huoltajia ja muita lapsen hoidosta ja kasvatuksesta vastaavia henkilöitä kasvatuksessa ja huolenpidossa.

Lastensuojelun tarvetta arvioitaessa ja toteutettaessa on ensisijaisesti otettava huomioon lapsen etu.

Lapselle ja vanhemmille annetaan tietoa palveluista sekä heitä koskettavista asioista ymmärrettävällä tavalla sekä tuetaan ja rohkaistaan osallisuuteen ja osallistumaan palvelujensa suunnitteluun, päätöksentekoon ja toteuttamiseen kykyjensä mukaan.

Palvelujen asiakasohjauksen alayksikön työyksiköiden palvelut toteutetaan lapsilähtöisesti yhteistyössä perheen ja lapsen verkoston kanssa. Asiakkaan arvostava ja kunnioittava kohtaaminen sekä toimijuuden vahvistaminen ovat työskentelyn lähtökohtana.

Läheisneuvonpidossa, Ryhmätoiminnoissa ja Toiminnallisessa työssä, joissa työskennellään suorassa kontaktissa asiakkaiden kanssa työskentely pohjaa luottamukselliseen suhteeseen, jossa asiakkaan kohtaaminen ja kuulluksi tuleminen ovat keskiössä. Asiakas on osallinen koko työskentelyn ajan, tapaamisten sisältöä, kestoja ja ajankohtaa suunnitellaan yhdessä. Tavoitteena on luoda työskentelyilmapiiri, jossa asiakas voi tuoda esille toiveita liittyen työskentelyyn.

Lapselta ja vanhemmilta pyydetään palautetta työskentelyn sisällöstä ja tavasta, kuinka asioita käsiteltiin. Työskentelyssä puhutaan vaikeistakin asioista asiakasta kunnioittavalla tavalla. Lapsen edun turvaaminen on työskentelyn keskiössä.

Tukihenkilö- ja tukiperhetoiminnoissa asiakkaan kanssa työskennellään välillisesti ja varsinaisen asiakastyön tekevät siihen koulutetut vapaaehtoiset tukihenkilöt ja tukiperheet. Koulutuksen suunnittelevat ja siitä vastaavat Tukihenkilö- ja tukiperhetoimintojen työntekijät sekä muut keskeiset lastensuojelun toimijat. Koulutuksessa painotetaan samoja arvoja ja toimintaperiaatteita kuin palveluissa, joita tuottavat omat työntekijät.

Työskentelyn aikana esiin tulleista ristiriitatilanteista, jotka estävät työskentelyn jatkumisen, asiakas voi ottaa tarvittaessa yhteyden yksikön lähiesimieheen tai johtavaan sosiaalityöntekijään, jotka järjestävät tapaamisen, jossa tavoitteena on selvittää asia perheen ja työntekijöiden kanssa, jotta työskentely voi jatkua. Tapaamiseen osallistuvat esimies sekä tarvittaessa sosiaalityöntekijä.

7.5 Osallisuus

Toimialalla toteutetaan kaupungin osallisuus- ja vuorovaikutusmallia. Helsingin osallisuuden periaatteet ovat:

- Yksilöiden ja yhteisöjen osaamisen ja asiantuntijuuden hyödyntäminen
- Omaehtoisen toiminnan mahdollistaminen
- Yhdenvertaisten osallistumismahdollisuuksien luominen

Sosiaali- ja terveystoimessa osallisuudella tarkoitetaan sitä, että turvataan asiakkaiden tiedon saanti, tuetaan yhteisöllisyyttä ja alueellista vaikuttamista, otetaan kuntalaiset mukaan

Helsinki

kehittämiseen, asiakkaalla on aktiivinen rooli omassa palveluprosessissaan sekä palveluissamme syntyä erinomaisia asiakaskokemuksia. Osallisuuden toimeenpanoa toiminnassa ovat esim. kokemusasiantuntijat ja asiakaspalautteiden hyödyntäminen. Palvelujen asiakasohjauksen useissa työyksiköissä asiakkaan osallisuus on rakennettu sisään palvelun menetelmään (vertaisryhmät, toiminnalliset ryhmät, Läheisneuvonpito)

Palvelujen asiakasohjauksen toiminnoissa asiakasosallisuus toteutetaan keräämällä palautetta asiakkailta ja yhteistyötahoilta sekä kehittämällä toimintaa sen pohjalta. Kullakin työyksiköllä on oma palautteen kysymisen menetelmä (kuuluu osana ryhmäprosessia, toiminnallisen työn arviointipalaverien käytäntöä, kysytään läheis- ja akuuttineuvonpitojen jälkeen). Palautetta kerätään myös asiakastytyväisyyskyselyillä. Palautteen perusteella voidaan muuttaa mahdollisesti huonoiksi koettuja käytäntöjä, ja kehittää työtä paremmin palvelevaksi. Ryhmätoiminnassa ja toiminnallisessa työssä kokemusasiantuntijaryhmät ovat merkittävä tekijä asiakasosallisuuden toteutumisessa.

7.6 Sosiaali ja potilasasiamies

Sosiaali- ja potilasasiamies neuvoo ja auttaa, kun on avun tarvetta seuraavissa asioissa:

- Hoitopääsyn ongelmat
- Hoitopaikan valinnat
- Ongelmia palvelujen toteuttamisessa
- Vaikeuksia ymmärtää päätöstä

Sosiaali- ja potilasasiamiehen voi ottaa myös yhteyttä, kun on kysyttävää asiakkaiden ja potilaiden oikeuksista.

Sosiaali- ja potilasasiamies

- neuvoo ja ohjaa asiakaslain ja potilaslain soveltamiseen liittyvissä asioissa
- neuvoo ja tiedottaa asiakkaan asemaan ja oikeuksiin liittyvissä asioissa
- toimii asiakkaan ja potilaan oikeuksien edistämiseksi ja toteuttamiseksi
- neuvoo ja tarvittaessa avustaa muistutuksen tekemisessä, potilasvahinkoasioiden käsittelemisessä ja vahingonkorvausasioissa.

Yleensä aina kannattaa selvittää asia ensin siellä, missä asiaa on käsitelty. Asiakas voi olla yhteydessä myös sosiaali- ja potilasasiamiehiin, kun tarvitsee tietoa sosiaali- ja terveydenhuollon palveluista tai jos kokee, että häntä ei ole kohdeltu hyvin. Yhteyttä voivat ottaa myös asiakkaiden ja potilaiden omaiset ja läheiset, kuntalaiset ja yhteistyötahot. Asiamiehet eivät tee päätöksiä, vaan he neuvovat ja ohjaavat.

Puhelinneuvonta on maanantai, keskiviikko ja torstai klo 9 - 11.30, ti klo 12 - 14.30, palvelunumero on (09) 3104 3355.

- Suojattua sähköpostia voi lähettää linkistä <https://securemail.hel.fi>
- Henkilökohtaisesta tapaamisesta sovitaan aina etukäteen

Helsinki

- Sähköpostiosoite on sosiaali.potilasasiamies@hel.fi
- Postiosoite on PL 6060, 00099 Helsingin kaupunki.

Lisätietoa asiamiestoiminnasta saa internetsivuilta osoitteesta www.hel.fi/sosiaali-ja-potilasasiamies.

7.7 Neuvonta

Neuvontaa ja ohjausta annetaan verkossa, toimipisteissä ja eri palvelujen palvelunumeroissa.

Terveysneuvonta puh. **09 310 10023**, sairaanhoitajat palvelevat helsinkiläisiä ympäri vuorokauden. Soittakaa terveysneuvontapuhelimeen, kun tarvitsette sairauksien hoito-ohjeita.

Sosiaalipäivystys puh. **(02) (06) 96 006**

- Antaa tukea ja neuvontaa myös iltaisin ja viikonloppuisin.
- Tekee kiireellisen sosiaalityön tarpeen arviointia virka-ajan ulkopuolella.

Sosiaalipalvelujen neuvontaa annetaan kaikissa sosiaalipalvelujen yksiköissä kuten palvelukeskuksissa, sosiaali- ja lähityön ja ympärivuorokautisen hoidon yksiköissä, joissa toimii sosiaalityöntekijöitä ja sosiaaliohjaajia.

Kriisipäivystys puh. **09 3104 4222**

- Antaa henkistä ensiapua äkillisissä kriisitilanteissa.
- Tekee tarvittaessa kotikäyntejä.

7.8 Muistutusten, kantelujen ja muiden valvontapäätösten käsittely

Sosiaalihuollon asiakkaalla on oikeus tehdä muistutus kohtelustaan sosiaalihuollon yksikössä tai sosiaalihuoltoa muutoin järjestettäessä. Muistutus kohdistuu asiakkaan sosiaalihuollon tosiasialliseen järjestämiseen eli viranomaisen menettelyyn; erityisesti siihen, miten asiakas on kokenut kohtelunsa sosiaalihuollon toimintayksikössä.

Muistutus tehdään sosiaalihuollon ja terveydenhuollon yksikön vastuuhenkilölle tai johtavalle viranhaltijalle. Muistutus on vapaamuotoinen, eikä sen tekeminen rajoita asiakkaan oikeutta hakea muutosta siten kuin siitä on erikseen säädetty. Muistutuksen tekeminen ei myöskään vaikuta asiakkaan oikeuteen kannella asiasta sosiaalihuoltoa valvoville viranomaisille tai esimerkiksi muille kunnan viranomaisille.

Vahingonkorvauslain mukaisesti korvataan myös sosiaali- ja terveystoimialan asiakkaille, heidän omaisilleen, sosiaali- ja terveystoimialan tai toisen kaupungin toimialan henkilökunnalle, toiselle toimialalle ym. sosiaali- ja terveystoimen toiminnassa aiheutuneet vahingot.

Hallintolain mukaan muistutukseen on annettava vastaus ilman aiheetonta viivytystä. Asiakkaalle on pyynnöstä kerrottava vastauksen arvioitu antamisajankohta ja vastattava käsittelyn etenemistä koskeviin tiedusteluihin.

Palvelujen asiakasohjaus käsittelee alayksikön toimintaa koskevat muistutukset ja kantelut kaupungin pysyväisohjeen mukaisesti ja antaa vastauksensa kuukauden määräajassa. Mikäli

muistutuksen tai kantelun seurauksena havaitaan puutteita Palvelujen asiakasohjauksen toiminnassa, ryhdytään korjaaviin toimenpiteisiin välittömästi.

8 Palvelun sisällön omavalvonta

Tukihenkilö, -perhe, ryhmätoiminta, toiminnallinen työ ja läheisneuvonpito palvelujen riskit ja hallintatoimenpiteet on tarkemmin kuvattu luvussa 6.

Palvelujen asiakasohjaus alayksikön palveluiden laatutasoa pidetään yllä henkilökunnan jatkuvalla kouluttautumisella sekä muilla ammattitaitoa ylläpitävillä keinoilla kuten esimerkiksi työnohjaus, refleктоiva keskustelu työtovereiden ja esimiehen kanssa. Työn ja työkäytäntöjen kehittäminen kuuluu osana perustyöhön. Sitä tehdään aiemmin kuvatun asiakas- ja yhteistyökumppaneilta saadun palautteen sekä tiimeissä tapahtuvan jatkuvan arvioinnin perusteella.

8.1 Palveluun ohjaamisen prosessi

Alueen lastensuojelun tai sosiaalihuoltolain mukaisen erityistä tukea tarvitsevan lapsen sosiaalityöntekijä tilaa ryhmätoiminnan palvelua asiakassuunnitelmaan pohjautuen ryhmätoiminnan koordinaattorilta.

Toiminnallisen työn palvelut toteutetaan yhteistyössä jonkin muun palvelun työntekijöiden kanssa ja näiden tilaukset sekä tilavaraukset tapahtuvat suoraan toiminnanohjaajien kanssa.

Läheisneuvonpitoon, tukihenkilö- ja tukiperhetoimintaan sekä osaan ryhmätoimintoja haetaan keskitetysti asiakastietojärjestelmään tehtävällä vireillepanolla, joka käsitellään Palvelujen asiakasohjauksessa. Akuuttineuvonpitoa sosiaalityöntekijä hakee asiakasperheelle ottamalla suoraan yhteyttä läheisneuvonpidon koollekutsujiin.

8.2 Palvelun eri osa-alueiden toteutus ja valvonta

Palvelujen asiakasohjauksen työyksiköistä tukihenkilö- ja tukiperhetoiminta, läheisneuvonpito sekä toiminnallinen työ ja lastensuojelun ryhmät tuottavat itse asiakaspalveluja. Tukihenkilö- ja tukiperhe- ja ryhmätoiminta myös koordinoivat palvelujen järjestämistä.

Palveluja tuottavat Helsingin kaupungin lastensuojelupalvelujen omat alayksiköt sekä yksityiset palveluntuottajat, joilta kaupunki Palvelujen asiakasohjauksen tukiperhetoiminnan välityksellä ostaa palveluja. Kaupungin omien palvelujen laadunvalvontaa on kuvattu alayksiköiden omissa omavalvontasuunnitelmissa.

Ostopalvelun laatua Palvelujen asiakasohjaus valvoo ohjaus- ja valvontatapaamisten lisäksi asiakas- ja työntekijäpalautteen sekä dokumentoinnin satunnaistarkastusten avulla.

Tunnistettuja riskejä lastensuojelun ja sosiaalihuoltolain mukaiselle erityisen tuen asiakkaille saattaa olla:

(Suluissa ne Palvelujen asiakasohjauksen työyksiköt, joissa riskin toteutuminen voidaan erityisesti havaita, ja joissa se saattaa vaikuttaa myös ko. palvelun tuottamiseen).

- Asiakkaalle ei ole palvelun alussa nimettyä vastuusosiaalityöntekijää (Isl) tai vastuutyöntekijää (Läheisneuvonpito, Tukihenkilö- ja tukiperhetoiminta, Ryhmätoiminta)
- Vastuutyöntekijä vaihtuu usein (Läheisneuvonpito, Tukihenkilö- ja tukiperhetoiminta, Ryhmätoiminta)
- Sosiaalityöntekijää tai hänen esimiestään ei tavoiteta yhteistyöhön liittyen oikea-aikaisesti (Läheisneuvonpito, Tukihenkilö- ja tukiperhetoiminta, ryhmätoiminta)
- Työyksikön työntekijä ei saa riittävästi tietoa asiakkaasta/asiakastilanteesta vastuusosiaalityöntekijältä (koko Palvelujen asiakasohjaus)
Toimenpiteet: Lastensuojelun sosiaalityössä on aina nimettynä lapsen asioista vastaava sosiaalityöntekijä. Tarvittaessa johtava sosiaalityöntekijä tai hänen nimeämänsä sosiaalityöntekijä (esim. työpari) toimii lapsen asioista vastaavana sosiaalityöntekijänä. Lapsiperheiden palvelutarpeen arvioinnissa ja tuessa sekä avohuollon sosiaalityössä on virka-aikainen päivystäjä kiireellisiä asioita varten. Sosiaalityön omavalvontasuunnitelmassa on kirjattu toimenpiteet vaihtuvuuden vähentämiseksi.
Sosiaalityöntekijän tekemä palvelutarpeen arvio tai lastensuojelun asiakas-suunnitelma edellytetään aina ennen palvelun järjestämistä.
- Asiakas ei saa tarvitsemaansa palvelua oikea-aikaisesti (Tukiperhe- ja Tukihenkilötoiminta perustuvat vapaaehtoisein toimijoihin)
- *Toimenpiteet:* Ko. toiminnan edustajat tekevät jatkuvaa vapaaehtoistoimijoiden rekrytointia ja valmennusta. Tukiperhetoiminta ja ammatillinen tukihenkilötoiminta on kilpailutettu ja nämä palvelut voidaan tarvittaessa hankkia ostopalveluna. Tukiviikonlopputoimintaa pilotoidaan 2018-2019.
- Työntekijä ei ole palvelua järjestämässä, on pitkään poissa tai joutuu jostain muusta syystä peruuttamaan tapaamisia. (koko Palvelujen asiakasohjaus)
Toimenpiteet: Esimiestyössä ennakoidaan tilanteet, jos mahdollista. Uudessa hallinnollisessa rakenteessa 1.1.2018 alkaen seurataan ja tarpeen mukaan tehdään sijaisjärjestelysuunnitelma.
- Työntekijällä ei ole mahdollisuuksia antaa kriisitilanteessa tarpeeksi aikaa asiakkaalle tai tukiperheelle/tukihenkilölle (Akuuttineuvonpito, Tukihenkilötoiminta, Tukiperhetoiminta, Toiminnallinen työ, Ryhmätoiminta)
- Moniammatillisen työn haasteet ajankäytön ja työn tuen näkökulmasta. Yhteinen ymmärrys asiakkaan saaman palvelun tavoitteista. Miten tavoitteisiin edetään eri viitekehyksien näkökulmasta. Miten saadaan sovittua asiakasaikoja niin, ettei asiakaslähtöisyys kärsi. (Tukihenkilö- ja tukiperhetoiminta)
Toimenpiteet: Esimiestyössä ennakoidaan em. tilanteet/ajankäytön haasteet, jos mahdollista. Kriisitilanteissa vastuusosiaalityön kanssa yhdessä sovitaan työnjako ja tarvittaessa ollaan yhdessä yhteydessä asiakkaaseen ja/tai tukihenkilöön tai -perheeseen ja järjestetään mahdollinen kriisiapu.
- Tukiperheet ovat taustaltaan tavallisia perheitä. Toiminnan aikana voi ilmetä, että tukiperhehoitaja ei sovellu työhön tai perheen elämäntilanne muuttuu. Lapsi ei saa silloin tarvitsemaansa hoitoa ja huolenpitoa.

Toimenpiteet: Rekrytoinnissa ja valmennuksessa arvioidaan huolella perheen soveltuvuus tukiperheeksi. Tukiperhetoiminnan työntekijä tukee ja valvoo perheitä.

- Asiakastyön tueksi järjestetty työnohjaus ja muu tuki ovat riittämätöntä (Asiakasohjaus, Läheisneuvonpito, Tukihenkilötoiminta, Tukiperhetoiminta)

Toimenpiteet: Asiakasmääriä ja kuormitusta seurataan. Työntekijöiden perehdytyksestä ja lisäkoulutuksesta huolehditaan. Työn tuen rakenteet mm. keskustelut esimiehen kanssa, työparityö ja tiimin tuki ja työnohjaukset tukevat työskentelyä.

8.4 Ostopalveluna tuotetut palvelut

Yksityisiltä palveluntuottajilta ostettujen palveluiden tulee vastata niille asetettuja sisältö-, laatu- ja asiakas / potilasturvallisuuteen liittyviä vaatimuksia. Palvelujen asiakasohjauksen ammatillisen tukiperhetoiminnan käyttämien palvelujen tuottajat on kilpailutettu, ja palvelun tuottamista ohjaa puitesopimus. Puitesopimukseen liitettyssä palvelukuvauksessa on kuvattu, mitä palvelun tulee sisältää ja miten erilaisissa tilanteissa toimitaan palveluntuottajan ja palvelun tilaajan välillä.

Palveluntuottajilta edellytetään ajantasaista omavalvontasuunnitelmaa, jossa on kuvattu, miten palveluntuottaja huolehtii palvelun eri osa-alueiden toteutuksesta ja valvonnasta.

Ympäri vuorokautista palvelua tuottavilta palveluntuottajilta edellytetään selvitystä asiakkaan terveyden- ja sairaanhoidon, lääkehoidon, hyvinvointia ja toimintakykyä ylläpitävän toiminnan sekä ravitsemuksen ja hygieniakäytäntöjen toteutuksesta. Mikäli palveluntuottaja käyttää alihankintaa, ovat tiedot alihankinnasta ilmoitettava Palvelujen asiakasohjaukseen, ja alihankintaa koskevat samat sopimusehdot kuin varsinaista palveluntuottajaa.

Palvelujen asiakasohjauksen käyttämien yksityisten palveluntuottajien kanssa käydään vuosittaiset ohjaus- ja valvontatapaamiset, joilla tarkistetaan omavalvontasuunnitelma, käydään läpi henkilöstön riittävyys ja koulutus sekä asiakaspalaute ja keskustellaan yhteistyön kannalta tärkeistä aiheista. Mahdolliset puutteet kirjataan valvontatapaamismuistioon, ja niiden korjaamiselle ilmoitetaan määräaika. Palveluntuottajalle tarjotaan ohjeita ja opastusta epäkohtien kuntoon saattamiseen. Mikäli puutteita ei määräaikaan mennessä ole korjattu, voidaan sopimus palveluntuottajan kanssa tarvittaessa purkaa.

Mahdolliset epäkohdat käsitellään palveluntuottajan kanssa aina viivytyksettä, ja menettely ongelmatilanteissa on ohjeistettu palveluntuottajan kanssa tehdyssä puitesopimuksessa. Konsultaatiota on palveluntuottajille Palvelujen asiakasohjauksesta saatavilla koska tahansa, riippumatta siitä, milloin edellinen ohjaus- ja valvontatapaaminen on pidetty, ja Palvelujen asiakasohjauksen toiminnan tavoitteena on tukea palveluntuottajia asiakkaan edun mukaisessa työskentelyssä.

Jos poikkeuksellisesti joudutaan turvautumaan kilpailutuksen ulkopuoliseen palveluntuottajaan, varmistetaan, että palveluntuottaja täyttää samat edellytykset, joita kaupunki kilpailutetuilta palveluntuottajilta vaatii.

9 Henkilöstöjohtaminen ja turvallisen työnteon edellytykset

9.1 Henkilöstön määrä, rakenne ja ammattien harjoittamisen edellytykset ja valvonta

Toimintayksikössä on lainsäädännön vaatimuksia vastaava, monipuolinen ja yksikön asiakastarpeita vastaava henkilöstö. Henkilöstömitoitusta suunniteltaessa ja arvioitaessa otetaan huomioon asiakkaiden toimintakyky ja avun tarve, palvelurakenne, palvelujen tuottaminen ja saatavuus sekä henkilöstöön ja työn organisointiin liittyvät tekijät.

Sosiaalihuollon ammattien harjoittamisesta säädetään laissa sosiaalihuollon ammattihenkilöistä (817/2015). Sosiaalihuollon laillistettuja ammattihenkilöitä ovat sosiaalityöntekijä, sosionomi ja geronomi ja kuntoutuksen ohjaaja. Nimikesuojattuja sosiaalihuollon ammattihenkilöitä ovat lähihoitaja, kodinhoitaja ja kehitysvammaistenhoitaja. Edellä mainituissa sosiaalihuollon ammateissa toimiminen edellyttää Valviran laillistusta tai nimikesuojausta. Sosiaalipalveluja tuottavissa yksiköissä esimies vastaa siitä, että toiminnassa (työvuoroissa) on tarvittava määrä sosiaalihuollon ammattihenkilöitä. Tarvittava henkilöstömäärä riippuu asiakkaiden avun tarpeesta, määrästä ja toimintaympäristöstä.

Sosiaali- ja terveystoimialan ohjeistuksen mukaan työnantaja tarkistaa ennen päätöstä palvelukseen ottamisesta, että palkattavalla henkilöllä on tutkinnon lisäksi myös Sosiaali- ja terveysalan lupa- ja valvontaviraston Valviran rekisteröinti. Sosiaali- ja terveystoimiala edellyttää, että sekä laillistetut että nimikesuojatut ammattihenkilöt on merkitty Valviran rekisteriin. Sosiaali- ja terveystoimi vaatii ostopalvelujen hankkimista koskevissa tarjouspyynnöissä myös yksityistä palvelun tuottajaa tarkistamaan ko. asiat palkattavalta työntekijältä. Sosiaalihuollon ammattihenkilölain osalta on meneillään siirtymäaika kesäkuun 2018 loppuun saakka, jonka päättymiseen asti ennen lain voimaantuloa sosiaalihuollon kelpoisuusvaatimukset täyttäneet henkilöt voivat toimia laillistettujen ja nimikesuojattujen sosiaalihuollon ammattihenkilöiden tehtävissä.

Sosiaalihuollon ammattihenkilöt voivat hakea laillistusta myös siirtymäajan jälkeen. Oikeus toimia laillistettuna ammattihenkilönä kuitenkin lakkaa siirtymäajan päätyttyä, ellei laillistushakemusta ole tehty 30.6.2018 mennessä.

Henkilöstön määrä ja rakenne

Nimike	Määrä
johtava sosiaalityöntekijä	1
(palvelujen asiakasohjaus ja vastaanoton virka-aikainen päivystys)	
johtava ohjaaja	1
sosiaaliohjaaja	2
sosiaalityöntekijä	3
(tukiperhetoiminta, tukihenkilötoiminta, läheisneuvonpito, toiminnallinen työ ja ryhmätoiminta)	
erityissosiaalityöntekijä	1
sosiaalityöntekijä	1
sosiaaliohjaaja	2

Helsinki

koordinaattori	2
ohjaaja	3
Yhteensä	16

9.2 Rekrytointi

Henkilöstösuunnittelua tehdään ennakoivasti muutamaksi vuodeksi eteenpäin riittävän ja osaavan henkilöstön turvaamiseksi. Henkilöstötarvetta ja tämän toteutumista seurataan strategisilla seurantamittareilla. Suunnitelmat toimeenpannaan vuositasona talousarviossa ja siihen perustuvassa käyttösuunnitelmassa.

Sosiaali- ja terveystoimen henkilöstön rekrytointi perustuu kaupungin virkoja ja työsuhteisia tehtäviä koskeviin ohjeisiin, kaupungin talousarvion noudattamisohjeisiin, sosiaali- ja terveystoimen tulosbudjettiohjeisiin sekä täyttölupia ja henkilökunnan palvelukseen ottamista koskeviin ohjeisiin. Työvoiman muutostarpeet esitetään seuraavan vuoden talousarvioesityksessä. Helsingin sosiaali- ja terveystoimessa on ammattihenkilöille määritelty kelpoisuusvaatimukset, jotka ilmoitetaan aina työpaikkailmoituksessa. Työntekijöiden soveltuvuus ja luotettavuus työtehtäviin arvioidaan rekrytointitilanteessa. Opiskelijoiden toimimisesta sijaisina ja palkkaamisesta on omat ohjeensa.

Palvelujen asiakasohjauksen tarjoaman laadukkaan palvelun edellytyksenä on osaava ja motivoitunut henkilöstö. Kaikilla tähän omavalvontasuunnitelmaan liittyvillä työntekijöillä on lainsäädännön edellyttämä sosiaalityöntekijän tai sosionomin pätevyys, ja he ovat rekisteröityneet Valviran ylläpitämään sosiaalialan ammattihenkilörekisteriin. Vartiosaaren Mäntyniemen toiminnanohjaajalla on muu soveltuva koulutus.

Työntekijöillä on myös lisäkoulutuksia, jotka täydentävät osaamista. Kokemus lastensuojelutyöstä on edellytys yllä mainittujen sosiaalityöntekijän ja sosionomin koulutusta vaativissa asiakasohjaustehtävissä työskentelylle. Uusia työntekijöitä rekrytoidessa kiinnitetään huomiota alayksikön kehittämistarpeisiin ja varmistetaan henkilöstön riittävyys ja monipuolinen ammattitaito. Henkilöstön ajantasaista osaamista ja mielenkiintoa työtä kohtaan pidetään yllä säännöllisellä lisä- ja täydennyskoulutuksella. Ryhmätyönohjaus ja säännölliset kehityskeskustelut esimiehen kanssa tukevat työyhteisön hyvinvointia sekä tavoitteellista ja tarkoituksenmukaista työskentelyä.

9.3 Henkilöstö osana turvallisuustyötä

Henkilökunta osallistuu monin tavoin moniammatilliseen laadunhallinnan ja asiakas- ja potilasturvallisuuden kehittämiseen ja saa palautetta oppimista ja oman toimintansa kehittämistä varten. Muistutukset ja kantelut käsitellään tapahtumassa mukaan olleiden kanssa. HaiPron, SPron ja Työsuojelupakin kautta esille tulleet vaaratapahtumat käsitellään työpaikoilla yhdessä henkilöstön kanssa. Ilmoituksista saatua tietoa hyödynnetään toiminnan kehittämisessä. Tiedot epäkohtia koskevista ilmoituksista ja kehittämistoimista raportoidaan säännöllisesti sosiaali- ja terveystoimialan johdolle.

Sosiaalihuoltolaki (1301/2014) velvoittaa sosiaalihuollon henkilöstöä ilmoittamaan havaitsemistaan epäkohdista tai epäkohdan uhista asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa

Helsinki

toiminnasta vastaavalle henkilölle. Laki terveydenhuollon ammattihenkilöstöä (559/1994) velvoittaa terveydenhuollon henkilöstön huomioimaan mitä potilaan oikeuksista on säädetty. Helsingin sosiaali- ja terveystoimen henkilöstö vastaa toimintansa asiakas-/potilasturvallisuudesta. Asiakkailta ja potilailla ja heidän läheisillään on myös keskeinen rooli asiakas-/potilasturvallisuuden edistämisessä.

Henkilökunnalle järjestetään toimialan sisäisiä asiakas- ja potilasturvallisuuskoulutuksia. Yleisten koulutusten lisäksi on erillisiä infektioiden, lääkehoidon ja tapaturmien ehkäisyyn liittyviä koulutuksia.

Intranetissä on koko henkilökunnan käytettävissä asiakas-/potilasturvallisuussivusto. Sinne on koottu yleistietoa asiakas-/potilasturvallisuudesta ja kerrotaan toimialan omasta toiminnasta sen edistämiseksi.

10 Toimitilat

Alayksikön tässä omavalvontasuunnitelmassa käsiteltävillä työyksiköillä on viisi eri työpistettä (ks. osoitetiedot). Kukin tila on suunniteltu toiminnan sisällöstä nouseviin erilaisiin tarpeisiin.

Kolmikielisestä [palvelukartasta](#) löytyy tiedot toimipisteistä ja kuinka niihin pääsee. Palvelukartasta voi tarkistaa myös mitä kunnallisia palveluja valitun kadun lähellä on ja mihin palvelupiiriin katu kuuluu.

Sosiaali- ja terveystoimialan tilankäytön periaatteita ovat:

- 1) palvelutilat suunnitellaan muuntojoustaviksi ja monitilaratkaisuihin (vastaanottotilat/taustatyöskentelytilat) pyritään kaikissa niissä toiminnoissa missä se on mahdollista. Suunnittelun apuna käytetään ”Viikkotyöajan mukainen tilatarvelaskelma” -lomaketta
- 2) jokaisella työntekijällä on käytössään enintään yksi työ- tai kirjaamispiste ja työhuoneiden jakamista usean työntekijän kesken edistetään
- 3) tilojen yhteiskäyttöä tehostetaan (mm. taukotilat, kokous- ja neuvottelutilat)
- 4) kaikista suunnitelluista toimitilamuutoksista, jotka edellyttävät lisä- tai väistötilojen hankintaa tai uuden toiminnan tarvitsemia tiloja on täytettävä ”Esiteys toiminnan tai tilatarpeen muutoksesta” -lomake. Toimitiloissa tapahtuvat muutokset ilmoitetaan aina tilapalveluihin tilarekisteriin päivitettäväksi.

Kiinteistöhuoltoon liittyvistä kysymyksistä vastaa viraston tilahallinto.

Vartiosaaressa Mäntyniemen leirikeskuksessa tiloja käyttävä henkilökunta siivoaa itse tilat. Siivous- ja kunnossapitotyöt ovat yksi menetelmä opettaa syrjäytymisvaarassa oleville nuorille työelämän ja arjen elämäntaitoja. Käytössä on pyykinpesukone. Määräaikaaisia palkkatukityöllistettyjä on palkattu apuvoimaksi.

11 Tietoturva ja tietosuojaja

Helsingin kaupunki on potilas- ja asiakastietojen rekisterinpitäjä. Rekisteriselosteet ovat nähtävissä Helsingin kaupungin verkkosivuilla. Rekisteröidyt eli potilaat ja asiakkaat voivat käyttää rekisteröidyn oikeuksiaan sivustolla www.hel.fi tai asioimalla yksikössä. Yksikköä koskevat rekisteriselosteet ovat aina saatavilla kirjallisena yksiköissä. Tarvittaessa tietosuojaja-asioissa voi kääntyä suoraan sosiaali- ja terveystoimialan tietosuojavastaavan puoleen, tai toimintayksikön johtajan puoleen.

Omavalvonnan kohteen on osaltaan seurattava ja valvottava käsittelemiensä henkilötietojen tietosuojan sekä käsittelyn edellyttämän tietoturvan toteutumista. Omavalvonnan kohteen ja rekisterinpitäjän on erityisesti osoitettava eli näytettävä toteen, että omavalvonnan kohde noudattaa EU:n yleisen tietosuojasetuksen henkilötietojen käsittelyä koskevia vaatimuksia eli lainmukaisuutta, kohtuullisuutta ja läpinäkyvyyttä; käyttötarkoitussidonnaisuutta; tietojen minimointia; täsmällisyyttä; säilytyksen rajoittamista; sekä eheyttä ja luottamuksellisuutta.

Omavalvonnan kohde arvioi toimintansa riskejä, mukaan lukien tietosuojariskit, säännöllisesti ja dokumentoidusti, vähintään kerran vuodessa. Korkeaa tietosuojan tasoa toteutetaan tarvittavin teknisin ja organisatorisin toimenpitein, mm. työntekijöiden perehdytyksissä, käyttöoikeuksien hallinnalla, käytönvalvonnalla, ohjeistuksin sekä säännöllisellä koulutuksella. Tietosuojan toteuttaminen kuuluu jokaiselle työntekijälle, ja lähiesimiehet erityisesti ohjaavat ja valvovat päivittäistä työskentelyä tästäkin näkökulmasta.

Palvelujen asiakasohjauksen työntekijän tulee olla tietoinen siitä, että rekisteröidyllä eli henkilöllä, jonka tietoja käsitellään, on oikeus pyytää omat tietonsa. Työntekijän tulee ymmärtää, että hän ei käsittele (esim. ei katsele) kenenkään muun salassa pidettäviä henkilötietoja kuin sellaisen henkilön, jonka tietoja hänen tulee työtehtäviensä puitteissa käsitellä. Tarkastuksia tietojen käytöstä tehdään lokitarkastuksin.

11.1 Tietosuojan vaatimuksenmukaisuuden osoittaminen

Henkilötietojen tietosuojan vaatimuksenmukaisen toiminnan osoittaminen on samalla osa henkilöturvallisuutta. Omavalvonnan kohde eli sosiaali- ja terveystoimen yksikkö osoittaa EU:n tietosuojasetuksen vaatimuksenmukaisuuden erillisellä itsearviointiin perustuvalla selvityksellä, jota säilytetään yksikön omassa hallussa.

Asiakirjan nimi	Asiakirjan päivämäärä
Palvelujen asiakasohjauksen selvitys tietosuojakäytännöistä	18.10..2018

11.2 Asiakastietojen käsittely

Perehdytyksen yhteydessä käydään läpi kaikki henkilötietojen käsittelyyn ja kirjaamiseen liittyvät ohjeistukset ja käydään läpi, mistä nämä ohjeistukset löytyvät. Työhön tullessaan työntekijä sitoutuu noudattamaan ko. säännöksiä ja ohjeita. Asiakastietojärjestelmistä löytyvät ajan tasalla olevat asiakastietojen kirjaamiseen liittyvät sisällölliset ja tekniset ohjeet.

Helsinki

Asiakastietojen käsittelystä on laadittu kattavat ohjeet ”Sosiaalihuollon asiakasasiakirjojen merkinnät, salassapito ja tiedon antaminen” sekä ”Terveystieteiden potilasasiakirjojen tietosuojat”. Lisäksi toimialalla on ohjeistettu käyttöoikeuksien antamisesta.

Lähiesimies valvoo yksikkönsä toimintaa, henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että käsittely on toimialan ohjeistuksien mukaista sekä kirjaukset ovat oikeita ja riittävän kattavia käyttötarkoituksensa kannalta. Lähiesimies valvoo henkilötietojen käsittelyä ja vastaa siitä, että asiakastietojärjestelmien lokitietoja tarvittaessa tarkistetaan. Käyttöoikeudet ovat määritelty työntekijäryhmittäin. Keskitettyä koulutusta järjestetään säännöllisesti yleisistä henkilötietojen käsittelyn ja salassapidon perusteista ja yksityiskohtaisempaa koulutusta järjestetään tarpeen mukaan. Lähiesimies vastaa asiaan liittyvästä kirjaamisesta ja asiakastietojen käsittelyn valvonnasta ja perehdytyksestä sekä lisäkoulutuksen tarpeesta.

11.3 Tietosuojavastaavan nimi ja yhteystiedot

Kaupungin tietosuojavastaava on Päivi Vilkki, paivi.vilkki@hel.fi.

Sosiaali- ja terveystoimen tietosuojakysymyksiin vastaa Karri Välimäki, karri.valimaki@hel.fi.

Toimintayksikön tietosuojakysymyksiin vastaa yksikön johtaja.

12. Seuranta ja raportointi

Palvelujen asiakasohjauksessa omavalvontasuunnitelma käydään henkilöstön kanssa läpi vuosittain ja tehdään siihen tarvittavat muutokset. Alayksikkökohtaisia omavalvontasuunnitelmia käsitellään myös Lastensuojelupalvelujen yksikön esimiesten kokousrakenteissa vuosittain, jolloin tarkastetaan päivitystarve ja sovitaan jatkotoimenpiteistä.

13. Arkistointi

Omavalvontasuunnitelmat toimitetaan allekirjoitettuina toimialan asiakirjahallintoon. Allekirjoittajia ovat yksikön esimies ja hänestä seuraava esimies.

14. Suunnitelman hyväksyntä

Minna Selänniemi

Johtava sosiaalityöntekijä

Anita Lindfors

Lastensuojelupalvelujen päällikkö



Allekirjoitus, nimen selvennys päivämäärä

Allekirjoitus, nimen selvennys, päivämäärä

Liite 1 Sosiaalihuoltolain mukainen sosiaalihuollon henkilökunnan ilmoitusvelvollisuus (48 §) ja toimenpiteet ilmoituksen johdosta (49 §) SPro-järjestelmässä

Jos työntekijä huomaa työssään epäkohtia tai ilmeisiä epäkohdan uhkia asiakkaan sosiaalihuollon toteuttamisessa, hänellä on siitä ilmoitusvelvollisuus työnantajalle. Epäkohdalla tarkoitetaan esimerkiksi

- asiakkaan epäasiallista kohtaamista tai loukkaamista sanoilla
- asiakasturvallisuudessa ilmeneviä puutteita,
- asiakkaan kaltoinkohtelua (fyysinen, psyykinen tai kemiallinen eli lääkkeillä aiheutettu kaltoinkohtelu) ja
- vakavia puutteita asiakkaan aseman ja oikeuksien toteuttamisessa
- vakavia puutteita asiakkaan perushoivassa ja hoidossa
- toimintakulttuurista johtuvia asiakkaalle vahingollisia toimia.

Ilmoitus voidaan tehdä salassapitosäännösten estämättä. Ilmoituksen tehneeseen henkilöön ei saa kohdistaa kielteisiä vastatoimia ilmoituksen seurauksena. Esimies vastaa siitä, että jokainen työntekijä tietää ilmoitusvelvollisuuskäytännöistä.

Ilmoitus tehdään SPro-ohjelmaan viipymättä silloin, kun työntekijä havaitsee asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Työntekijä täyttää SPro:n ilmoituslomakkeen ja kuvaa asiakkaaseen kohdistuvan epäkohdan tai sen uhan. Asiakkaan tiedot täytetään, mikäli epäkohta kohdistuu yksittäiseen asiakkaaseen. Ilmoittaja tekee kirjaukset sekä tapahtumasta että ilmoituksen tekemisestä myös asiakastietojärjestelmään.

SPro:n kautta ilmoitus menee yksikön toiminnasta vastaavalle eli yksikön esimiehelle. Ilmoituksesta menee tieto myös linjajohdon kaikille esimiehille (myös palvelukokonaisuuksien johtajille).

Ilmoitusten käsittelijät (lähiesimies ja ensisijainen sijainen) saavat viestin sähköpostiinsa uusista ilmoituksista. Viestit katsotaan päivittäin ja arvioidaan käsittelyn kiireellisyys. Välittömiä toimenpiteitä vaativat asiat käsitellään heti. Ilmoitukset on käsiteltävä valmiiksi kahden viikon kuluessa. Lähiesimies käsittelee ilmoituksen ja tekee tarvittavat selvitykset ja toimenpiteet epäkohdan tai sen uhan poistamiseksi. Hän kirjaa tiedot sähköiseen lomakkeeseen sekä varmistaa, että toimenpiteisiin ryhdytään. Lähiesimies voi tarvittaessa pyytää ohjeita ja neuvoa omalta esimieheltään. Lähiesimiehen tulee huolehtia, että järjestelmässä on sijainen poissaolojen ajan.

Ylemmälle tasolle (yksikkötason tai tason 5 esimiehille) siirretään kaikki tapahtumat, jossa asiakkaalle on tapahtunut vakava haitta. Ylemmälle tasolle voidaan siirtää käsiteltäväksi tapahtumat, joille halutaan laajempi käsittely tai jolla on merkittävää informaatioarvoa esim. yksikkötasolla.

- Tason 6 kokouksissa (esim. osasto/tiimikokouksissa) käsitellään oman työyksikön epäkohtailmoituksia vähintään kerran kuukaudessa ja yksittäisten ilmoitusten aiheuttamia toimenpiteitä aina kun tapahtumat ovat ajankohtaisia.
- Yksikön ja tason 5 esimiesten kokouksissa käsitellään ko. tason tapahtumia ja raportit huomioiden myös toteutuneet kehittämistoimet vähintään 2 kertaa vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.

Helsinki

- Palvelujen johtoryhmä ja /tai laajennettu johtoryhmä käsittelee SPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa ja toimintakäytäntöjen muutoksia aiheuttavat ilmoitukset aina kun se on ajankohtaista.
- Palvelukokonaisuuksien johtoryhmä käsittelee SPro-raportteja (sis. myös toteutuneet kehittämistoimet) vähintään kerran vuodessa.
- Toimialan johtoryhmälle raportoidaan SPro-raportit kerran vuodessa muun vuosiraportoinnin yhteydessä (asiakas-/potilasturvallisuus-/omavalvontaraportti).

Hallinnon kehittämispalvelut tukee esimiehiä ja henkilökuntaa SPro:n teknisessä käytössä, järjestelmistä saatavan tiedon hyödyntämisessä ja nostaa esiin ilmoituksista nousevia käsitteitä vaativia havaintoja. SPro:n pääkäyttäjävastuu on kehittämisen tuessa.

Liite 2 Palvelujen asiakasohjaksen omavalvontasuunnitelman tietosuojaliite 18.10.2018

Tietosuojalainsäädäntö on uudistunut v. 2018

EU:n yleistä tietosuojaa-asetusta (General Data Protection Regulation, GDPR, jäljempänä tietosuojaa-asetus) alettiin soveltaa 25.5.2018. Tietosuojaa-asetus määrittelee henkilötietojen käsittelyä koskevat periaatteet ja sen, milloin käsittely on lainmukaista. Muu kansallinen lainsäädäntö uudistetaan vastaamaan tietosuojaa-asetusta myöhemmin. Tietosuojaa-asetuksen soveltamisen alkaessa henkilötietolaki poistuu.

Henkilötietolaissa on ollut paljolti samoja säännöksiä kuin uudessa tietosuojaa-asetuksessa, joten asioita säilyy paljon samoina. Mm. henkilön oikeudet saada omat tietonsa ja vaatia niiden korjaamista ovat jo nyt olemassa ja tulevat säilymään.

Vastuut tietosuojan toteuttamisessa

Vastuu tietosuojan toteuttamisesta on aina organisaation johdolla. Kaupungin tietosuojavastaavan asema ja tehtävät määräytyvät EU:n yleisen tietosuojaa-asetuksen perusteella. Hän neuvoo ja ohjeistaa tietosuojalainsäädännön mukaisista velvollisuuksista, seuraa, että tietosuojalainsäädöksiä noudatetaan ja tekee tähän liittyviä tarkastuksia. Lisäksi hän tekee yhteistyötä tietosuojavaltuutetun toimiston kanssa ja toimii sen yhteyspisteenä käsittelyyn liittyvissä kysymyksissä.

Kaupunginhallituksen 7.8.2017 tekemän linjauksen mukaan kuhunkin toimialaan, virastoon ja liikelaitokseen on nimettävä tietosuojaa-asioiden vastuuhenkilö, joka toimii yhteyshenkilönä kyseisen organisaation ja tietosuojavastaavan välillä, opastaa ja neuvoo omaa organisaatiotaan tietosuojaa-asioissa. Sosiaali- ja terveystoimen vastuuhenkilöiksi on nimetty Ilkka Saskov (tietosuojaa) ja Markku Havukainen (tietoturva). Lisäksi jokaisen henkilörekisterin osalta tulee olla nimetty vastuuhenkilö, joka omalta osaltaan vastaa kyseisen rekisterin tietosuojasta ja rekisteriselosteen lainmukaisuudesta. Vastuuhenkilön tulee olla virkasuhteessa. Lastensuojelun rekisterin vastuuhenkilö on perhe- ja sosiaalipalvelujen johtaja. Lastensuojelun rekisterin yhteyshenkilö on lastensuojelun johtaja.

Tietosuojaa

Tietosuojaaan kuuluvat ihmisten yksityiselämän suoja ja muut sitä turvaavat oikeudet henkilötietoja käsiteltäessä. Tietosuojaa tarkoittaa, että ihmisten henkilötietoja tulee käsitellä siten, että yksityiselämän suoja on turvattu. Kyse on siis henkilötietojen suojelusta. Henkilötiedoilla tarkoitetaan kaikkea tietoa, jolla yksin tai yhdessä muun tiedon kanssa ihminen voidaan tunnistaa. Henkilötietoja ovat esimerkiksi nimi, henkilötunnus ja osoite. Myös sijaintitieto, verkkotunnistetieto ja auton rekisterinumero ovat henkilötietoja.

Tietoturva

Helsinki

Tietoturvallisuuteen kuuluvat mm. henkilö- ja toimitilaturvallisuus samoin kuin tietojärjestelmien ja tietoliikenteen turvallisuus. Palvelujen asiakasohjauksessa tietoturvan kannalta olennaisin asia on Effica-asiakastietojärjestelmän turvallinen käyttö. Palvelujen asiakasohjaus hakee tietoa asiakkaasta Effica-asiakastietojärjestelmästä ja käsittelee siellä asiakasta koskevia vireillepanoja sekä tekee palvelua koskevia päätöksiä. Henkilökunta on koulutettu Effica-asiakastietojärjestelmän käyttämiseen, ja tämän lisäksi perehdytystä annetaan työn tekemisen yhteydessä. Kaikilla työntekijöillä on omat henkilökohtaiset tunnukset järjestelmään, ja ne haetaan johtavan sosiaalityöntekijän puolelta sekä lastensuojelupalvelujen päällikön hyväksynnällä. Tunnuksia ei anneta toisen työntekijän käyttöön. Työntekijät käsittelevät ainoastaan niiden asiakkaiden tietoja, joille he järjestävät palveluja. Poikkeuksen tähän muodostavat ohjaus- ja valvontatoiminta tai laskutukseen liittyvät epäselvyydet, joihin liittyen voi olla tarpeellista tarkastella kirjauksia myös asiakkaasta, jolle toinen työntekijä Palvelujen asiakasohjauksessa on järjestänyt palvelun.

Työsuhteen päättyessä yksikön esimies huolehtii työntekijän Effica-tunnusten sulkemisesta. Effican kirjauksista käy aina ilmi kirjaajan nimi sekä kirjauksen ajankohta. Laaditut tekstit lukitaan siten, ettei niitä voida myöhemmin muuttaa. Asiakastiedot keskitetään Effica-järjestelmään. Välttämättömät asiakastiedot sisältävät paperit pidetään lukituissa kaapeissa alayksikön toimistossa. Tarpeettomat paperit tuhotaan. Henkilökuntaa koskevat tiedot on keskitetty ehijät-järjestelmään, jota käyttävät yksiköiden toimistosihteerit. Työsopimukset ja muut tarvittavat paperiset asiakirjat säilytetään lukituissa toimistokaapeissa. Toimistosihteerit noudattavat kaupungin arkistointisääntöjä sekä niiden osoittamia säilyttämisen aikarajoja.

Henkilökunnalla on omat henkilökohtaiset hel-käyttäjätunnukset kaupungin työasemille. Tunnukset avataan ja suljetaan työsuhteiden keston mukaisesti. Tästä vastaavat johtava sosiaalityöntekijä ja johtava ohjaaja yhdessä toimistosihteerien kanssa. Hel-käyttäjätunnuksia ei anneta toisten työntekijöiden käyttöön. Työasemat lukitaan pöydän äärestä noustaessa, ja järjestelmästä ulos kirjaudutaan työvuorojen päättyessä. Työasemien näyttöruudut on suojattu tietosuojakalvoilla. Lastenkotien henkilökunta on perehdytyksen aikana erikseen opastettu tietojen turvalliseen käsittelemiseen. Tietoturvallisuusloukkauksista tulee ilmoittaa 72 tunnin kuluessa niiden ilmoituksesta valvontaviranomaiselle ja joissain tapauksissa myös rekisteröidyille. Työntekijän havaitessa epäkohdan hän ottaa yhteyttä esimieheensä, joka vie asiaa linjassa eteenpäin.

Henkilötietojen käsittelyn periaatteet

Tietoja on käsiteltävä lainmukaisesti, asianmukaisesti ja rekisteröidyn kannalta läpinäkyvästi. Rekisteröidylle tulee kertoa ymmärrettävästi hänen tietojensa käsittelystä.

Käyttötarkoitussidonnaisuus huomioidaan aina tietoja käsiteltäessä ja tiedot on kerättävä tiettyä, nimenomaista ja laillista tarkoitusta varten eikä niitä saa myöhemmin käsitellä näiden tarkoitusten kanssa yhteen sopimattomalla tavalla. Tietojen on oltava olennaisia ja rajoitettuja niihin tarkoituksiin, joita varten niitä kerätään. Käytettävän tiedon määrä minimoidaan. Tietojen on oltava täsmällisiä, epätarkat ja virheelliset henkilötiedot tulee korjata tai poistaa. Tietoja saa säilyttää ainoastaan niin kauan kuin on tarpeen tietojenkäsittelyn tarkoitusten toteuttamista varten. Tietoja käsitellään tavalla, jolla varmistetaan henkilötietojen asianmukainen turvallisuus, tiedot tulee suojata luvattomalta ja lainvastaiselta käsittelyltä sekä vahingoittumiselta.

Effica-asiakastietojärjestelmän oikeaa käyttöä seurataan lokitietojen tarkastamisella. Effican ylläpitäjät kutsuvat esimiehiä sormenjälkitarkastustilaisuuksiin, joissa he käyvät läpi alaistensa käsittelemät tiedot varmistaakseen, ettei ulkopuolisten tietoja ole katseltu. Lastensuojelussa tullaan ottamaan käyttöön Splunk-sovellus, joka seuraa jatkuvasti asiakastietojen käyttöä ja ilmoittaa esimiehelle mahdollisista

Helsinki

poikkeamista. Rekisterinpitäjää koskee osoitusvelvollisuus ja tämän tulee pystyä osoittamaan, että se noudattaa yllä olevia periaatteita. Tietosuojaliite on osaltaan juuri osa tätä.

Erityiset henkilötiedot

Erityisillä henkilötiedoilla tarkoitetaan tietoja, joista ilmenee, rotu tai etninen alkuperä, poliittisia mielipiteitä, uskonnollinen tai filosofinen vakaumus tai ammattiliiton jäsenyys sekä geneettisten tai biometristen tietojen käsittely henkilön yksiselitteistä tunnistamista varten.

- terveyttä koskevien tietojen taikka
- luonnollisen henkilön seksuaalista käyttäytymistä ja suuntautumista

saa käsitellä vain erityisillä perusteilla, joita ovat esim.:

- suostumus
- käsittely on tarpeen terveys- tai sosiaalihuollollisen hoidon tai käsittelyn suorittamiseksi taikka terveys- tai sosiaalihuollon palvelujen ja järjestelmien hallintoa varten lainsäädännön perusteella (jolloin käsittelijän tulee olla salassapitovelvollinen ammattilainen). Tietoja käsittelevät ainoastaan salassapitovelvolliset ammattihenkilöt.

Palvelujen asiakasohjauksen toiminnoissa näiden tietojen käsitteleminen tapahtuu terveyden ja sosiaalihuollon perusteilla, ja näitä tietoja käsitellään vain, jos se on lapsen tarvitseman palvelun järjestämisen kannalta olennaista.

Henkilötunnuksen käsittely

Palvelujen asiakasohjauksen toiminnoissa henkilötunnuksen käsittely perustuu laissa säädetyn tehtävän suorittamiseen. Henkilötunnuksia käsitellään vain silloin, kun se on välttämätöntä.

Henkilötietojen käsittely työsuhteen yhteydessä

Työnantaja saa käsitellä vain välittömästi työntekijän työsuhteen kannalta tarpeellisia henkilötietoja, jotka liittyvät työsuhteen osapuolten oikeuksien ja velvollisuuksien hoitamiseen tai työnantajan työntekijöille tarjoamiin etuuksiin taikka johtuvat työtehtävien erityisluonteesta.

Vaitiolovelvollisuus

Vaikka kyseessä ei olisikaan laissa erikseen salassa pidettäväksi säädetty asia, on työssä käsiteltävien henkilötietojen osalta aina huomioitava asiakkaiden yksityisyyden suoja, eikä näitä tietoja saa ilmaista sivulliselle.

Palvelujen asiakasohjauksen henkilökuntaa koskee vaitiolovelvollisuus. Asiakkaita koskevia tietoja käsitellään vain niiltä osin kuin työtehtävän suorittamisen kannalta on välttämätöntä. Tietoja ei anneta muiden käyttöön. Vaitiolovelvollisuus koskee henkilökuntaa myös työsuhteen päättymisen jälkeen. Jo pelkkä tieto lastensuojelun tai sosiaalihuoltolain mukaisen erityisen tuen sosiaalityön asiakkaana olemisesta on salassa pidettävää tietoa.

Henkilörekisterit

Kuhunkin rekisteriin kirjataan vain ne tiedot, jotka on määritelty siihen kerättäviksi ja tietoja saa käyttää siihen rekisteriin kuuluvia työtehtäviä tekevä työntekijä omien työtehtäviensä laajuudessa.

Helsinki

Rekisteriselosteessa olevat tiedot ovat osa niistä tiedoista, jotka rekisterinpitäjän tulee kertoa rekisteröidyille. Muut tiedot annetaan rekisteröidyille kaupungin Internet-sivuilla.

Palvelujen asiakasohjauksen käyttämät asiakastiedot lukeutuvat lastensuojelun rekisterin sisältämiin tietoihin. Tietosisältö on määritelty rekisteriselosteessa.

Rekisteröidyllä on oikeus saada kaupungilta vahvistus siitä, että häntä koskevia henkilötietoja käsitellään tai että niitä ei käsitellä. Kaupungin palvelujen käyttäjä voi pyytää jäljennökset omista tiedoistaan. Omat tiedot on oikeus saada maksutta. Jos henkilö kuitenkin pyytää useampia jäljennöksiä, kaupunki voi periä niistä hallinnollisiin kustannuksiin perustuvan kohtuullisen maksun.

Rekisteröidyllä ei ole oikeutta tutustua hänestä kerättyihin tietoihin, jos esim.:

1) tiedon antaminen saattaisi vahingoittaa kansallista turvallisuutta, puolustusta tai yleistä järjestystä ja turvallisuutta taikka haitata rikosten ehkäisemistä tai selvittämistä;

2) tiedon antamisesta saattaisi aiheutua vakavaa vaaraa rekisteröidyn terveydelle tai hoidolle (esim. itsemurhan tai psykoosin vaara) taikka rekisteröidyn oikeuksille (esim. lastensuojeluasiassa lapsen tietojen antaminen huoltajalle olisi lapsen edun vastaista) tai jonkun muun oikeuksille.

Tietosuoja-asetus 15. artikla ja 12. artikla, tietosuojalaki 34 §

Tietojen luovutus rekisteröidylle

Kaupunki toimittaa tiedot ilman aiheetonta viivytystä ja joka tapauksessa kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta. Määräaikaa voidaan tarvittaessa jatkaa enintään kahdella kuukaudella ottaen huomioon pyyntöjen monimutkaisuus ja määrä. Tällöin tulee ilmoittaa tietojen pyytäjälle asiasta kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta sekä viivästymisen syyt. Jos kaupunki ei toimita tietoja pyynnön perusteella, se ilmoittaa viipymättä ja viimeistään kuukauden kuluessa pyynnön vastaanottamisesta syyt siihen ja kertoo mahdollisuudesta tehdä valitus valvontaviranomaiselle ja käyttää muita oikeussuojakeinoja. Viranhaltijapäätöstä tästä ei tehdä.

Vastaus rekisteröidyn vaatimukseen tietojensa oikaisemisesta

Jollei kaupunki hyväksy rekisteröidyn vaatimusta tiedon oikaisemisesta, kaupungin on annettava asiasta kirjallinen todistus. Todistuksessa on mainittava myös ne syyt, joiden vuoksi vaatimusta ei ole hyväksytty ja kerrottava mahdollisuudesta tehdä valitus valvontaviranomaiselle ja käyttää muita oikeussuojakeinoja. Rekisteröity saa vaatia puutteellisten tietojensa täydennystä, muun muassa toimittamalla lisäselvitystä. Se, onko tiedoissa puutteellisuksia, ratkaistaan ottamalla huomioon rekisterin henkilötietojen käsittelyn tarkoitus.

Miten voi tehdä tietopyynnön tai tietojenkorjausvaatimuksen

Omien rekisteritietojen luovutuspyynnön voi tehdä sähköisesti kaupungin Internet-sivuilla <https://asiointi.hel.fi>. Kaupungin Internet-sivuilla, joilla on ohjeistus asiakkaille, on linkit tietopyynnön ja tietojen korjausvaatimuksen tekemiseksi. Asiakas kirjautuu asiointi.hel.fi -palveluun vahvalla tunnistautumisella suomi.fi:n kautta. Linkistä aukeaa valikko 12 kohteeseen, jossa on eroteltuna toimialat, virastot ja liikelaitokset. Niiden kohdalla on selostettuna, mitä asioita kussakin käsitellään. Pyyntö ohjautuu asiakkaan valitsemalle toimialalle, virastolle tai liikelaitokselle ja sen sisällä pyyntö ohjataan oikeaan rekisteriin. Tiedot toimitetaan asiakkaalle asiointi.hel.fi:n kautta tai käyttäen muuta toimitustapaa.

Mikäli sähköinen asiointi ei ole mahdollista, toimitetaan pyyntö kirjallisesti kaupungin kirjaamoon
Käyntiosoite:

Helsinki

Kaupungintalo, Pohjoisesplanadi 11-13, Helsinki 17

Postiosoite:

Helsingin kaupungin kirjaamo,
viraston tai liikelaitoksen nimi,

PL 10, 00099

HELSINGIN KAUPUNKI

Rekisteröidyllä on oikeus saattaa asia tietosuojavaltuutetun käsiteltäväksi, jos rekisteröity katsoo, että häntä koskevien henkilötietojen käsittelyssä rikotaan sitä koskevaa lainsäädäntöä.

Alaikäisen asema

Alaikäisen puolesta toimii huoltaja/huoltajat. Heillä on yhteistoimintavelvoite. Pienistä asioista voi päättää toinen huoltaja yksin, suurempiin tarvitaan molempien suostumus. Kumpikin huoltaja voi yksin pyytää alaikäistä lastaan koskevat rekisteritiedot. Alaikäinen voi kieltää sekä sosiaali-että terveydenhuollossa tietojensa antamisen huoltajilleen, tällöin pitää ottaa huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa. Sosiaali- ja terveydenhuollon ammattihenkilö päättää, onko lapsi kykenevä kieltämään tietojen luovutuksen kyseisessä asiassa. Ikäraja ei laeissa ole.

12 vuotta täyttäneellä alaikäisellä on oikeus käyttää erikseen puhevaltaansa lastensuojeluasiassa.

Alaikäinen voi ottaen huomioon hänen ikänsä ja kehitystasonsa sekä asian laatu, painavasta syystä kieltää antamasta itseään koskevia tietoja lailliselle edustajalleen. Arvion tästä tekee vastuusosiaalityöntekijä. Mikäli alaikäinen asiakas kieltää tietojen luovutuksen, on kiello ja sen perusteeksi esitetty painava syy kirjattava.

Salassapitosäännökset

Sosiaalihuollon järjestäjä tai tuottaja tai niiden palveluksessa oleva tai luottamustehtävää hoitava ei saa paljastaa sosiaalihuollon asiakirjan salassa pidettävää tietoa eikä muutakaan sosiaalihuollon tehtävissä toimiessaan tietoonsa saamaansa seikkaa, josta on säädetty vaitiolovelvollisuus. Jo asiakassuhde on salassa pidettävä asia.

- Sivullisia ovat tahot, joilla ei ole lakiin perustuvaa oikeutta salassa pidettävän tiedon saantiin. Näitä voivat olla samassa viranomaisessa toimivat eri yksiköiden viranhaltijat.
- Vaitiolovelvollisuus jatkuu senkin jälkeen, kun työsuhde tai tehtävien hoitaminen on päättynyt. Asiakslaki 14 §, 15 §
- Asiakkaan suostumuksella saa aina antaa tietoja. Asiakslaki 16 §

Jos asiakkaan suostumusta ei voida saada tai asiakas kieltää tiedon luovutuksen, saadaan antaa:

Tietoja asiakkaan hoidon ja huollon turvaamiseksi

- a) jotka ovat välttämättömiä asiakkaan hoidon, huollon tai koulutuksen tarpeen selvittämiseksi, järjestämiseksi tai toteuttamiseksi tai toimeentulon edellytysten turvaamiseksi.
- b) tämä kuitenkin vain silloin, kun henkilö on hoidon tai huollon ilmeisessä tarpeessa terveytensä, kehityksensä tai turvallisuutensa vaarantumisen vuoksi eikä em. tarvetta muutoin voida selvittää tai toimenpidettä toteuttaa tai tieto on tarpeen lapsen edun vuoksi tai tieto on tarpeen asiakkaan välttämättömien etujen ja oikeuksien turvaamiseksi eikä asiakkaalla itsellään ole edellytyksiä arvioida asian merkitystä.



Helsinki

Viranomaisyhteistyö

Tietoja saa antaa vain toiselle sosiaalihuollon viranomaiselle, sen toimeksiannosta sosiaalihuollon tehtäviä suorittavalle henkilölle tai yhteisölle sekä muulle viranomaiselle. Asiakslaki 17 §, 2 mom.

Sosiaalihuollon viranomainen saa antaa edellä mainittuja tietoja asiakkaan lailliselle edustajalle tai muulle henkilölle tai yhteisölle jolle tiedon antaminen on välttämätöntä asiakkaan tahdon tai sosiaalihuollon tarpeen selvittämiseksi tai sosiaalihuollon toimenpiteen toteuttamiseksi. Aina jos tietoja on luovutettu ohjeen mukaisesti sivullisille, tehdään merkintä asiakastietoihin. Lastenkotitoiminnan työntekijöitä koskee velvollisuus tehdä lastensuojeluilmoitus saadessaan tietoon lapsen olevan hoidon tai huolenpidon tarpeessa tai tämän olosuhteiden tai oman käyttäytymisen vaarantavan omaa kehitystään.

Ilmoitusvelvollisuus törkeän rikoksen estämiseksi

Jokainen, joka tietää rikoslain 15 luvun 10 §:ssä luetellun törkeän rikoksen olevan hankkeilla ja kun rikos on vielä estettävissä, on velvollinen antamaan siitä ajoissa tietoa viranomaiselle tai sille, jota vaara uhkaa. Tällaisia rikoksia ovat mm. joukkotuhonta, sotarikos, maanpetos, henkirikokset, törkeä pahoinpitely, raiskaus, törkeä raiskaus, törkeä lapsen seksuaalinen hyväksikäyttö, ryöstö, törkeä ryöstö, ihmiskauppa, törkeä ihmiskauppa ja törkeä huumausainerikos. Esim. kyseinen tilanne on silloin, kun kuulee henkilön kohdistavan toiseen vakavasti otettavan tappouhkauksen.

Poliisille saa ilmoittaa ja luovuttaa salassapitovelvollisuuden estämättä henkeen tai terveyteen kohdistuvan uhkan arviointia ja uhkaavan teon estämistä varten välttämättömät tiedot, jos on lain mukaisia tehtäviä hoitaessaan saanut tietoja olosuhteista, joiden perusteella on syytä epäillä jonkun olevan vaarassa joutua väkivallan kohteeksi.